

УДК 339.138

## УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ КОМПАНИИ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Д. А. АЛМАКАЕВ

Научный руководитель Л. А. КЛИМОВА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

В настоящее время репутация компании в сети Интернет оказывает огромное влияние на ее деятельность. Потребители обращают внимание на репутацию компании, т. к. от того, насколько они будут лояльны, напрямую зависит формирование общественного мнения об организации.

Оценки потребителей в конечном итоге оказывают сильнейшее воздействие на стратегию производства, ценовую политику и даже объем получаемой прибыли. Нельзя не отметить влияние репутации на объемы продаж. Если у компании хорошая репутация в интернете, то уровень продаж, несомненно, повышается. Люди читают позитивные отзывы, начинают доверять бренду и выбирают именно эту компанию.

ОАО «Бабушкина крынка» имеет высокую репутацию в сети Интернет. Во многом это благодаря регулярным мероприятиям и дегустациям, которые проводит организация. Кроме того, компания особое внимание уделяет благотворительной деятельности. Ввиду этого можно говорить о важности успешной работы со СМИ, связями с общественностью и в социальных сетях. Все эти средства распространения информации помогают осветить положительную деятельность предприятия и, соответственно, повысить его репутацию.

Кроме того, социальные сети выполняют еще одну полезную функцию – обратная связь с потребителями. Безусловно, взаимодействие с покупателями повышает репутацию и формирует положительный образ компании. Это может быть как ответы на комментарии, так и на различные вопросы пользователей. Поддерживать обратную связь с покупателями можно и с помощью официального сайта, и с помощью почты, телефона (оставленных в разделе «Контакты» на том же сайте). Важно понимать, что и сам сайт формирует некоторое представление о компании у потребителей. Официальный сайт – лицо компании. Он должен соответствовать фирменному стилю, быть визуально приятным и понятным.

Влиять на отношение клиента к фирме возможно через качество продуктов и услуг. Продукция ОАО «Бабушкина крынка» известна своим качеством, поэтому ее репутация находится на высоком уровне. В сети можно найти множество положительных отзывов, благодаря чему повышается рейтинг в поисковых системах, количество переходов на сайт увеличивается.